

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 160/2024 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á sætagjaldi með flugi Play nr. OG604 þann 20. júní 2023

I. Erindi

Þann 14. júlí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG604 á vegum Play (PA) þann 20. júní 2023 frá Keflavík til Alicante, Spáni. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi greitt fyrir tiltekin sæti í fluginu en að svo hafi PA skipt um flugvél, sem nota skyldi í flugið. PA hafi þá boðið kvartanda og öðrum, sem ferðuðust með honum, sæti við neyðarútgang. Kvartandi byggir á því að þeim hafi ekki verið boðin sambærileg sæti, eins og áskilið sé í skilmálum PA.

Kvartandi fer því fram á endurgreiðslu keyptrá sætagjalda með flugi PA nr. OG604 þann 20. júní 2023.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 18. júlí 2023. Í svari PA, sem barst þann 2. ágúst 2023, kom eftirfarandi fram:

Samkvæmt samningi á milli aðila áskilur PLAY sér rétt til að breyta úthlutuðum sætum eftir að bókun hefur verið staðfest (Article 4.2.2), en við hvetum alla farþegar til að kynna sér þessa skilmála vel og vandlega. Við gerum okkar besta til að koma til móts við fjölskyldur og hópa sem vilja sitja saman, en við getum hins vegar ekki alltaf tryggt það, t.a.m. ef breyting verður á flugáætlun eða annarra ófyrirsjáanlegra kringumstæðna. Við gerðum hvað við gátum til að aðstoða farþega og við náðum blessunarlega séð að hagræða því þannig að börn gátu setið með foreldrum sínum. Við bjóðum því ekki endurgreiðslu á sætagjaldi.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 2. ágúst 2023. Í svari kvartanda kom fram :

1. Það er rangt að flugfélagið hafi með lipurð sinni komið því þannig fyrir að foreldrar gætu setið með börnum. Á heimleiðinni fengu stjúpsystkynin sæti saman og voru foreldrarnir settir við neyðarútgang ásamt elstu dótturinni og ekki einu sinni öll í röð heldur var ókunnugugur aðili á milli. Tekin var ákvörðun á milli okkar, án samráðs við flugfélagið að við myndum skipta sætum innbyrðis svo foreldrar gætu setið með börnum.

2. Kveðið er á um í skilmálunum að boðið verði sambærileg eða betri sæti ef breyting sé gerð. Ég tel ekki að sæti við neyðarútgang flokkist sem sambærilegt sæti þegar skýrt hefur verið tekið fram við flugþjóna að ekki sé vilji til að sitja við neyðarútgang eins og dætur okkar gerðu fyrir flug. Ég hefði aldrei keypt sæti við neyðarútgang með börnin með mér. Fyrir velvilja annarra farþega náðu þau að skipta um sæti, ekki góðvild flugfélagsins, það var alfarið unnið af okkur.

Og sæti á aftasta bekk tel ég heldur ekki sambærilegt eða betra sæti.

Ég tel því að ekki hafi verið farið eftir þeim skilmálum sem vísað er í og krefst endurgreiðslu þess kostnaðar sem lagt var til við kaup á þeim sætum sem ekki var unnt að verða við í fluginu. Þ.e. að endurgreitt verði fyrir þá þjónustu sem rukkað var fyrir en ekki unnt að veita.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Erindi kvartanda lýtur að endurgreiðslu á sætisgjaldi og snýr þannig ekki að neitun á fari, aflýsingu eða seinkun í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Erindið fellur þar af leiðandi utan við gildissvið framangreindra reglugerða og XVI. kafla loftferðalaga nr. 80/2022. SGS hefur því ekki ákvörðunarvald til að taka afstöðu til kvörtunarefnis kvartanda.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 5. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson